

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KUTSU *SHOES*  
*LAUNDRY* MALANG**

**(Studi Kasus Pelanggan Kutsu *Shoes Laundry*)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Hasta Pitaloka**

**201510160311342**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2020**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KUTSU *SHOES*  
*LAUNDRY* MALANG**

**(Studi Kasus Pelanggan Kutsu *Shoes Laundry*)**


# **SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana Manajemen**

Oleh :

**Hasta Pitaloka**

**201510160311342**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2020**

# ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KUTSU SHOES LAUNDRY MALANG (Studi Pada Pelanggan Kutsu Shoes Laundry)

Hasta Pitaloka  
201510160311342

Pembimbing II,

**Dr. Eko Handayanto, M.M.**

Ketua Jurusan,

Dr. Marsudi, M.M.



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KUTSU SHOES LAUNDRY MALANG (Studi Pada Pelanggan Kutsu Shoes Laundry)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Hasta Pitaloka

NIM : 201510160311342

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Juni 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Penguji II : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji III : Dr. Eko Handayanto, M.M.

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

1.

2.

3.

4.

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Hasta Pitaloka**

NIM : **201510160311342**

Program Studi : **Manajemen**

Surel : **hastaultras12@gmail.com**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar – benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 24 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Hasta Pitaloka

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmannirrohim*

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas anugrah, taufiq dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dengan judul

“ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KUTSU SHOES LAUNDRY MALANG” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a dan sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW, Rosul di akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Fauzan, M.Pd, Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan fasilitas kepada saya untuk dapat menyelesaikan kuliah di Universitas Muhammadiyah Malang.

2. Dr. Idah Zuhroh, M.M, Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
3. Dra. Fien Zulkarijah, M.M. selaku Dosen Wali Manajemen F yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan studi ini.
4. Bapak Pembimbing, Dr. Marsudi, M.M dan Dr. Eko Handayanto, M.M yang telah membimbing saya dengan sabar.
5. Rekan-rekan saya, Manajemen kelas F yang telah membantu pelaksanaan skripsi ini.
6. Ucapan terimakasih khusus untuk kedua orang tua saya beserta keluarga yang telah memberikan support kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

*Billahitaufiq Wal Hidayah.*

Malang, 13 Juni 2020

Penulis,

Hasta Pitaloka

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan .....	9
D. Manfaat.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Landasan Teori .....	11
C. Kerangka Pikir .....	21
D. Perumusan Hipotesis.....	22



### BAB III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian .....	26
B. Jenis Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel .....	26
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	28
E. Jenis dan Sumber Data .....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Skala Pengukuran.....	31
H. Pengujian Instrumen .....	32
I. Teknik Analisa Data .....	34
J. Uji Hipotesis .....	38

### BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan.....	41
B. Karakteristik Responden .....	42
C. Hasil Pengujian Instrumen .....	46
D. Hasil Analisis Data.....	49
E. Hasil Uji Hipotesis .....	55
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59

### BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA.....	66
---------------------	----

LAMPIRAN.....	68
---------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Konsumen Kutsu <i>Shoes Laundry</i> Tahun 2019.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert.....	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4.2 Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	44
Tabel 4.4 Pendapatan Responden.....	45
Tabel 4.5 Lama Berlangganan Responden.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi .....	52

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji $R^2$ Determinasi.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji T .....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Dominasi .....	59



## DAFTAR TABEL

Gambar 2.2 Hubungan Antar Variabel.....	21
---	----





## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner.....	69
2. Hasil Karakteristik Responden.....	73
3. Hasil Pengolahan Data SPSS .....	74



## DAFTAR PUSTAKA

- Adityawarman. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor*. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Subagio, Ahmad. 2010. *Marketing In Business*, Jakarta: Mitra Wacana media.
- GINANJAR, Ari A. 2013. *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power: Sebuah Inner Journey Melalui Al-Ihsan*, Jakarta: Penerbit Arga.
- Azzahra, Atika. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Di Yogyakarta. Universitas Diponegoro Semarang.
- Berliyanto. 2018. *Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry XYZ Bogor*. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Christopher, H Lovelock dan Wright, Lauren, K. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Indeks.
- Suherman, Erry. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Telkom Speedy PT. Telkom Di Makassar.
- Ferdinand T, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Edisi 5. Semarang : BP. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25, Edisi 9. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Herbet A. Simon, *Administrative Behavior*, Jakarta: Bumi Aksara, 1998.
- Hirzianto S. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen di Kafe Ruang Kopi, Bogor*. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Jill Griffin. 2015. *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2018. *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, Jakfar. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Kencana.

Philip, Kotler, dan Keller, Kevin L. 2018. "*Manajemen pemasaran*". Edisi 13 jilid 1 : Penerbit Airlangga.

Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 4. Jogjakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat.

Ramadhan, M. Nur Ali. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya.

Malayu SP Hasibuan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar*, Jakarta: Haji Masagung.

Nandhasari. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dan Implikasinya Terhadap Minat Loyalitas Toko Mahkota Pekalongan.

Nilasari E, Istiatin. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma. 13(1). 1-12.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti Freddy. 2013. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Analisis kasus*, Jakarta: PT. Gramedia.

Samosir BSL. 2018. *Pelaksanaan Kewajiban Pengelolaan Limbah oleh Pengelola Usaha Laundry dalam Pengendalian Pencemaran Lingkungan di kota Yogyakarta*. Yogyakarta (ID): Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein. 2017. *Matodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

**Tanda Terima Cek Plagiasi**

**KODE**

**2  
A**

Tanggal:

15/06/2020

Nama : Hasta Pitaloka  
NIM : 201510160311342  
Jurusan : MANAJEMEN

Naskah Publikasi : Lulus  
Terjemahan Abstrak : Selesai

Lembaga Informasi dan Publikasi  
*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang*  
Rega Nur Fitria Sari

